

# PERAN ANGKUTAN KERETA API KOMUTER DALAM MENINGKATKAN PEREKONOMIAN DI WILAYAH GERBANG KERTASUSILA

**DR. IR. HERMANTO DWIATMOKO, MSTR, IPU, ASEAN ENG, ACPE  
NABILA, ST, MT**

**DR. IR. SRI WIWOHO MUDJANARKO, ST, MT, IPM**

**DR. IKHSAN SETIAWAN, ST, MT**



# PERAN ANGKUTAN KERETA API KOMUTER DALAM MENINGKATKAN PEREKONOMIAN DI WILAYAH GERBANG KERTASUSILA

Author:

**Dr. Ir. Hermanto Dwiatmoko, MSTr, IPU, ASEAN Eng, ACPE**  
**Nabila, ST, MT**  
**Dr. Ir. Sri Wiwoho Mudjanarko, ST, MT, IPM**  
**Dr. Ikhsan Setiawan, ST, MT**

Layouter:

**Dewi**

Editor:

**Dr. Ir. Sri Wiwoho Mudjanarko, ST, MT, IPM**

Design Cover:

**Azizur Rachman**

copyright © 2020

Penerbit



Scopindo Media Pustaka  
Jl. Kebonsari Tengah No. 03, Surabaya  
Telp. (031) 82519566  
scopindomedia@gmail.com

**ISBN: 978-623-6500-83-5 (softcover)**

Hak cipta dilindungi oleh Undang-undang Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh isi buku tanpa izin tertulis dari Penerbit

## **Sanksi Pelanggaran Pasal 113**

Undang-undang Nomor 28 Tahun 2014 Tentang Hak Cipta

Setiap orang yang dengan atau tanpa hak melakukan pelanggaran terhadap hak ekonomi yang sebagaimana dimaksud dalam pasal 9 ayat (1) huruf i untuk Penggunaan Secara Komersial dipidana dengan ancaman pidana penjara paling lama 1 (satu) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp. 100.000.000 (seratus juta rupiah)

Setiap orang yang dengan tanpa hak dan/atau tanpa izin Pencipta atau pemegang Hak Cipta melakukan pelanggaran hak ekonomi Pencipta sebagaimana dimaksud dalam pasal 9 ayat (1) huruf c, huruf d, huruf f, dan/atau huruf h untuk Penggunaan Secara Komersial dipidana dengan pidana penjara paling lama 3 (tiga) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp. 500.000.000 (lima ratus juta rupiah).

Setiap orang dengan tanpa hak dan/atau tanpa izin Pencipta atau Pemegang Hak Cipta melakukan pelanggaran hak ekonomi Pencipta sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) huruf a, huruf b, huruf e, dan/atau huruf g untuk penggunaan Secara Komersial dipidana dengan pidana penjara paling lama (empat) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp. 1.000.000.000 (satu miliar rupiah).



# PRAKATA

---

Transportasi di Indonesia memegang peran yang sangat penting dalam sendi kehidupan masyarakat. Seiring dengan perkembangan zaman, teknologi transportasi mengalami perkembangan kemajuan yang cukup pesat. Hal ini bermanfaat bagi masyarakat untuk mendapatkan moda transportasi massal yang efisien. Surabaya adalah kota terbesar kedua di Indonesia sebagai pusat pemerintahan daerah Jawa Timur dan merupakan pusat kegiatan dari seluruh sektor di wilayah ini. Tingginya kepadatan penduduk dan mahal nya nilai lahan di Surabaya mengakibatkan masyarakat memilih berdomisili di daerah penyangga yaitu Gresik, Bangkalan, Kertosono, Surabaya, Sidoarjo dan Lamongan (Gerbang Kertasusila). Hal ini mengakibatkan tingginya pergerakan komuter dari daerah penyangga tersebut untuk berkegiatan di pusat kota Surabaya.

Seiring dengan laju pertumbuhan penduduk di daerah penyangga Kota Surabaya menyebabkan meningkatnya jumlah pergerakan pengguna kereta api komuter Surabaya – Sidoarjo. Peningkatan pergerakan tersebut tidak diiringi dengan peningkatan fasilitas kereta api dalam pengoperasiannya sehingga menimbulkan keluhan bagi para komuter pengguna kereta api. Untuk menjadikan kereta api komuter sebagai transportasi utama, maka faktor pelayanan harus mendapatkan perhatian. Pelayanan merupakan prioritas utama yang dijadikan tolok ukur dalam keunggulan daya saing dan fasilitas serta merupakan faktor yang mempengaruhi pelayanan yang diberikan oleh perusahaan tersebut. PT. Kereta Api Indonesia (Persero) dituntut untuk terus berbenah dalam upaya meningkatkan pelayanannya kepada masyarakat dan memper-

baiki sistem operasionalnya agar menghasilkan kepuasan yang maksimal terhadap pengguna jasa atau pelanggannya. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk mengukur tingkat kepuasan dan harapan pengguna jasa terhadap pelayanan KA Komuter Surabaya – Sidoarjo. Penelitian telah dilaksanakan atas kerjasama antara Universitas Mercu Buana Jakarta dan Universitas Narotama Surabaya.

Buku ini menjelaskan tentang peran angkutan kereta api komuter di wilayah Gerbang Kertasusila, khususnya di lintas Surabaya – Sidoarjo untuk meningkatkan perekonomian di wilayah Gerbang Kertasusila dan penulis berharap kiranya buku ini dapat dipergunakan untuk meningkatkan pelayanan angkutan komuter di wilayah Gerbang Kertasusila dan bagi pemerintah daerah bermanfaat untuk mengetahui peran transportasi, khususnya moda kereta api untuk pembangunan perekonomian daerah.

Dengan selesainya buku ini, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu pelaksanaan survei dan penulisan buku ini. Di samping itu penulis merasakan masih banyak kekurangan dalam penulisan buku ini, maka segala kritik dan saran sangat kami harapkan untuk perbaikan buku-buku ke depan.

Jakarta, Oktober 2020

Penulis





# DAFTAR ISI

---

<b>HALAMAN JUDUL.....</b>	<b>i</b>
<b>PRAKATA .....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>

<b>BAB I FENOMENA KONDISI ANGKUTAN KERETA API KOMUTER .....</b>	<b>1</b>
---	----------

<b>BAB II MODA TRANSPORTASI KERETA API .....</b>	<b>5</b>
A. Definisi Transportasi.....	6
B. Peran dan Tujuan Transportasi .....	7
C. Sistem Transportasi .....	7
D. Penyelenggara Transportasi.....	8
E. Perkembangan Teknologi pada Transportasi .....	10
F. Kereta Api Komuter .....	11
G. Pergerakan Komuter .....	12
H. Jenis dan Karakteristik Angkutan Komuter.....	13
I. Kualitas Pelayanan Kereta Api Komuter .....	15
J. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	16
K. Standar Pelayanan Minimum .....	19
L. <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) .....	24

<b>BAB III TINGKAT PELAYANAN KERETA API KOMUTER DENGAN STUDI KASUS LINTAS SURABAYA-SIDOARJO ..</b>	<b>27</b>
A. Pelayanan di Stasiun Surabaya Gubeng dan Sidoarjo.....	28
B. Pelayanan di Atas Kereta Api .....	30

<b>BAB IV DAMPAK PENGOPERASIAN KERETA API KOMUTER DI GERBANG KERTASUSILA .....</b>	<b>35</b>
A. Definisi Dampak Sosial Ekonomi.....	36
B. Perubahan Sosial.....	37



C. Perubahan Ekonomi .....	38
D. Hubungan antara Transportasi dengan Sosial .....	38
E. Hubungan antara Transportasi dengan Ekonomi.....	39

<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>41</b>
---------------------------	-----------

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>45</b>
-----------------------------	-----------

<b>GLOSARIUM .....</b>	<b>49</b>
------------------------	-----------

<b>INDEKS .....</b>	<b>51</b>
---------------------	-----------

<b>TENTANG PENULIS .....</b>	<b>53</b>
------------------------------	-----------





# **BAB 1**

## **FENOMENA KONDISI ANGKUTAN KERETA API KOMUTER**

Transportasi di Indonesia memegang peran yang sangat penting dalam sendi kehidupan masyarakat. Seiring dengan perkembangan zaman, teknologi transportasi mengalami perkembangan kemajuan yang cukup pesat. Hal ini bermanfaat bagi masyarakat untuk mendapatkan moda transportasi massal yang efisien. Surabaya adalah kota terbesar kedua di Indonesia sebagai pusat pemerintahan daerah Jawa Timur dan merupakan pusat kegiatan dari seluruh sektor di wilayah ini. Tingginya kepadatan penduduk dan mahalnya nilai lahan di Surabaya mengakibatkan masyarakat memilih berdomisili di daerah penyangga yaitu Gresik, Bangkalan, Kertosono, Surabaya, Sidoarjo dan Lamongan (Gerbang Kertasusila). Hal ini mengakibatkan tingginya pergerakan komuter dari daerah penyangga tersebut untuk berkegiatan di pusat kota Surabaya.

PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi VIII Surabaya menyediakan kereta api komuter di wilayah Gerbang Kertasusila (Gresik – Bangil – Kertosono – Surabaya – Sidoarjo – Lamongan). Di wilayah ini dioperasikan kereta api komuter Surabaya – Sidoarjo untuk mengakomodasi pergerakan komuter dari dan menuju kota – kota penyangga Surabaya. Kereta api komuter Surabaya – Sidoarjo telah dioperasikan sejak tahun 2004. Kereta api komuter tersebut melintasi stasiun Surabaya Kota – Surabaya Gubeng – Wonokromo – Gedangan – Sidoarjo – Tanggulangin – Porong – Bangil. Transportasi massal ini sangat diminati oleh para komuter karena keunggulannya yaitu dapat mengangkut penumpang dalam kapasitas besar, memiliki jalur sendiri sehingga terhindar dari kemacetan, serta memiliki waktu tempuh yang cepat.

Seiring dengan laju pertumbuhan penduduk di daerah penyangga Kota Surabaya menyebabkan meningkatnya jumlah pergerakan pengguna kereta api komuter Surabaya – Sidoarjo. Peningkatan pergerakan tersebut tidak diiringi dengan peningkatan fasilitas kereta api dalam pengoperasiannya sehingga menimbulkan keluhan bagi para komuter pengguna kereta api. Beberapa faktor yang mempengaruhi keluhan para



komuter yaitu kapasitas kereta api yang tidak memadai dan keberangkatan kereta api yang sering tidak sesuai dengan jadwal.

Untuk menjadikan kereta api komuter sebagai transportasi utama, maka faktor pelayanan harus mendapatkan perhatian. Pelayanan merupakan prioritas utama yang dijadikan tolok ukur dalam keunggulan daya saing dan fasilitas serta merupakan faktor yang mempengaruhi pelayanan yang diberikan oleh perusahaan tersebut. PT. Kereta Api Indonesia (Persero) dituntut untuk terus berbenah dalam upaya meningkatkan pelayanannya kepada masyarakat dan memperbaiki sistem operasionalnya agar menghasilkan kepuasan yang maksimal terhadap pengguna jasa atau pelanggannya. Oleh karena itu, buku ini akan membahas pelayanan KA Komuter Surabaya – Sidoarjo.





# **BAB 2**

**MODA TRANSPORTASI  
KERETA API**

Konsep transportasi menjelaskan tentang apa saja yang berkaitan dengan pengertian transportasi secara umum, beserta tujuan, peranan, unsur yang terlibat, serta sistem transportasi. Penyelenggaraan transportasi yang ideal merupakan penyelenggaraan transportasi yang aman, cepat, nyaman, murah, handal dan sesuai dengan lingkungannya (Tamin, 2000). Warpani (2002) mengemukakan bahwa suatu wilayah perkotaan yang telah memiliki jumlah penduduk lebih dari satu juta jiwa sudah seharusnya memiliki sistem transportasi publik yang efisien, yakni sistem transportasi publik yang mampu terintegrasi bukan hanya secara operasional tetapi juga terintegrasi dengan berbagai sektor baik ekonomi, sosial, maupun lingkungan.

### **A. Definisi Transportasi**

Transportasi adalah kegiatan pemindahan barang (muatan) dan penumpang dari suatu tempat ke tempat lain. Dalam transportasi ada dua unsur yang terpenting yaitu pemindahan/pergerakan dan secara fisik mengubah tempat dari barang dan penumpang ke tempat lain. Suatu transportasi dikatakan baik apabila waktu perjalanan cukup cepat dan tidak mengalami kecelakaan, frekuensi pelayanan cukup, serta selamat bebas dari kemungkinan kecelakaan dan kondisi pelayanan yang nyaman. Faktor yang menjadi komponen transportasi untuk mencapai kondisi yang ideal yaitu kondisi prasarana serta sistem jaringan dan kondisi sarana. Moda transportasi menjadi suatu yang sangat berpengaruh dalam menunjang pergerakan lalu lintas yang cepat, aman dan terintegrasi. Sarana transportasi bersifat fleksibel yaitu berkembang mengikuti perkembangan zaman dan disesuaikan dengan kebutuhan konsumen, akan tetapi penentuan jenis moda transportasi yang dipilih harus tepat untuk mencegah terjadinya kemacetan lalu lintas, pemborosan energi dan ruang serta pencemaran udara. Oleh karena itu, diperlukan kebijakan dan penanganan yang tepat dengan tujuan meminimalkan faktor – faktor yang tidak diinginkan tersebut.

Dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa angkutan komuter, maka telah ditetapkan standar pelayanan minimum melalui





Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api yaitu ukuran minimum pelayanan yang harus dipenuhi oleh penyedia layanan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa yang merupakan acuan bagi penyelenggara prasarana dan sarana perkeretaapian yang mengoperasikan stasiun kereta api dan sarana perkeretaapian dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa, yang harus dilengkapi dengan tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyedia layanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

## **B. Peran dan Tujuan Transportasi**

Transportasi berperan besar dalam memajukan peradaban manusia, menunjang kemajuan perekonomian regional, mempermudah kegiatan masyarakat, serta usaha publik dalam pemerataan pembangunan seluruh wilayah. Meski begitu, transportasi juga berperan dalam menimbulkan polusi dalam menggerakkan transportasi, pemborosan energi dalam menggerakkan transportasi, serta konsumsi lahan yang semakin tinggi akibat pengembangan transportasi. Secara umum, tujuan transportasi adalah untuk memberikan kemudahan dalam segala aktivitas masyarakat. Kemudahan itu meliputi mudahnya faktor produksi yang didapatkan, kemudahan penyebaran informasi, dan kemudahan mobilitas penduduk. (Miro, 1997)

## **C. Sistem Transportasi**

Sistem transportasi adalah suatu kesatuan daripada elemen-elemen, komponen-komponen yang saling mendukung dan berkerjasama dalam pengadaan transportasi yang melayani wilayah perkotaan (Miro, 1997). Sedangkan Tamin (2000) memposisikan sistem transportasi sebagai suatu sistem yang makro dan memecahnya menjadi

beberapa sistem yang lebih kecil (mikro) yang masing-masing saling terkait dan saling memengaruhi. Menurut Tamin (2000) sistem transportasi dibagi dalam sistem kegiatan, sistem jaringan, sistem pergerakan, dan sistem kelembagaan. Hubungan antara sistem kegiatan, sistem jaringan, sistem pergerakan, dan sistem kelembagaan meliputi:

1. Aksesibilitas dan mobilitas
2. Pembangkit lalu lintas
3. Sebaran Penduduk
4. Pemilihan moda transportasi
5. Pemilihan Rute

#### **D. Penyelenggara Transportasi**

Abadi (2010) dalam menjelaskan penyelenggaraan transportasi menuliskan dalam upaya memenuhi mobilitas masyarakat yang dinamis dan cenderung berkembang, seiring dengan perwujudan sistem transportasi kota yang nyaman, aman, lancar serta manusiawi, khususnya dalam penyelenggaraan angkutan umum penumpang, maka diperlukan langkah-langkah yang tepat dan relevan serta sinergis untuk meningkatkan kinerjanya, baik pada sisi pelayanan maupun perilaku pengemudinya dalam berlalu lintas, yaitu berupa perbaikan pada sektor manajerial penyelenggaraan angkutan umum penumpang. Untuk mempermudah interpretasi langkah-langkah tersebut, maka di dalam prosesnya harus diberlakukan asumsi-asumsi yang terkait. Beberapa asumsi yang relevan, sebagai patokan dalam bahasan ini, diantaranya adalah :

1. Bahwa penyelenggaraan angkutan umum penumpang, berangkat dalam konteks “ideal” dalam rangka memenuhi kebutuhan mobilitas segenap masyarakat, khususnya masyarakat kelompok *captive* dengan berorientasi terhadap pelayanan publik yang nyaman, aman dan lancar, serta manusiawi.



2. Manajemen penyelenggaraan angkutan umum penumpang yang dimodifikasi, secara “ideal” juga berpedoman bahwa di dalam implementasinya tidak ada satupun pihak yang akan dirugikan baik secara moral maupun material, dari pihak operator (pemilik/pengusaha dan pengemudi) maupun pemerintah dalam skala makro pembangunan kota.
3. Adanya kesadaran yang luhur (*good will*) akan kewajiban dan hak dari setiap pihak yang terkait baik secara langsung maupun tidak langsung dalam manajemen penyelenggaraan angkutan umum penumpang, sehingga terbangun mata rantai kehidupan yang saling membutuhkan dapat dipenuhi secara proporsional disamping pengembangan aspek profesionalisme dalam tugas-tugas kemasyarakatan, adapun pihak-pihak terkait yang dimaksud, antara lain :
  - a. Pengguna jasa/penumpang.
  - b. Operator (pemilik/pengusaha angkutan & pengemudi).
  - c. Pemerintah Kota sebagai perencana, pengelola (pembina) dan regulator sistem.
  - d. Lembaga yang terkait dengan penegakan hukum/peraturan yang diberlakukan (Kepolisian, Kejaksaan dan Kehakiman), untuk mengendalikan/mengatasi adanya penyimpangan oleh pengemudi angkutan kota.

Hariyono dan Praswheti (2015) juga memaparkan bahwa penyelenggaraan transportasi yang efektif diperlukan perencanaan yang efisien, manajemen yang tepat, dan pemikiran yang inovatif dalam memberikan pelayanan yang menarik bagi masyarakat pengguna jasa, sehingga bisa diharapkan menjadi alternatif bagi para pengguna mobil atau kendaraan pribadi. Kualitas pelayanan angkutan umum yang belum baik mendorong masyarakat yang mampu untuk lebih senang menggunakan kendaraan pribadi yang memiliki banyak nilai lebih.

Selain itu, Hariyono dan Praswheti (2015) juga menekankan yang patut diperhatikan dalam penyelenggaraan angkutan umum adalah

kualitas dan kuantitas dari pelayanan angkutan umum. Kuantitas pelayanan angkutan umum merupakan fungsi dari frekuensi dan kapasitas kendaraan yang meliputi:

1. Frekuensi adalah jumlah perjalanan dalam suatu waktu tertentu yang dapat diidentifikasi sebagai frekuensi tinggi atau rendah;
2. *Headway*, waktu antara suatu kendaraan dengan kendaraan berikutnya;
3. Jumlah kendaraan; dan
4. *Load factor*, perbandingan antara jumlah penumpang dengan kapasitas tempat duduk pada satuan waktu tertentu.

Sementara itu, kualitas pelayanan angkutan umum terdiri dari beberapa aspek yang mempengaruhi seluruh kualitas pelayanan dipandang dari sudut pandang penumpang (konsumen). Aspek pelayanan angkutan umum yang mempengaruhi kualitas pelayanan mencakup waktu perjalanan, kenyamanan, dan keselamatan dalam perjalanan.

### **E. Perkembangan Teknologi pada Transportasi**

Kemudah berpergian di kawasan metropolitan menyebabkan terjadinya banyak perubahan, khususnya dalam banyaknya pilihan tempat tinggal dalam kaitannya dengan tempat kerja (Morlok, Pengantar Teknik dan Perencanaan Transportasi, 1998). Pemusatan kegiatan perdagangan, perkantoran, dan jasa menimbulkan bangkitan dan tarikan yang tinggi terhadap arus perjalanan barang maupun orang (Kuswara, 2007). Perjalanan terjadi karena manusia melakukan aktifitas di tempat yang berbeda dengan tempat tinggal mereka, sehingga keterkaitan antar ruang sangat berperan dalam menciptakan perjalanan dari satu wilayah ke wilayah lain tempat kerja (Tamin, 2000).

Perkembangan teknologi di bidang transportasi mempercepat waktu tempuh perjalanan, sehingga mengabaikan batas wilayah antar kota. Sejak berkembangnya kereta kuda, kereta api layang, pelayanan kereta api, abonemen, trem dalam kota, busa dan akhirnya mobil telah meningkatkan cepatnya perjalanan dalam kota. Hal ini mengakibatkan



pengaruh batasan jarak dan waktu tempuh dapat diabaikan (Morlok, 1998). Dengan perkembangan teknologi transportasi, suatu wilayah kota memiliki pembangunan dalam radius 30 sampai 40 mil dari pusatnya, dengan penduduk yang berpergian sejauh itu ke tempat kerja (Morlok, 1984)

## **F. Kereta Api Komuter**

Menurut Cambridge Dictionary, komuter (berasal dari bahasa Inggris *commuter*; dalam Bahasa Indonesia jugadisebut penglaju) adalah seseorang yang bepergian ke suatu kota untuk bekerja dan kembali ke kota tempat tinggalnya. Perilaku komuter ini tergolong dalam mobilitas penduduk horizontal/geografis non-permanen/mobilitas sirkuler yang melintas batas wilayah tertentu dalam periode waktu tertentu.(Rizky, 2012)

Pada dasarnya, komuter didefinisikan seseorang yang berpergian ke suatu kota untuk bekerja dan kembali ke kota tempat tinggalnya setiap hari, biasanya dari tempat tinggal yang cukup jauh dari tempat bekerjanya.

Orang yang bekerja di dalam kota/pusat, tetapi tinggal di pinggiran kota serta mampu membayar biaya transportasi memiliki presentasi tertinggi di antara ketiga kelompok tersebut. Kelompok ini juga merupakan yang paling berbahaya karena berpotensi untuk menimbulkan masalah transportasi. Permasalahan transportasi tersebut terjadi setiap hari, yaitu pada jam sibuk pagi dan sore hari. Pada jam sibuk pagi hari terjadi proses pergerakan dengan volume tinggi,bergerak ke dalam kota dari pinggiran kotauntuk bekerja. Pada sore hari terjadi hal yang sebaliknya karena semua orang kembali kerumahnya masing-masing. (Tamin, 2000)

Komuter yaitu sebutan bagi seseorang yang melakukan kegiatan-nya baik itu sekolah, kursus ataupun bekerja di luar kabupaten atau kota tempat tinggal yang secara rutin pulang pergi ke tempat tinggal pada hari yang sama. Kereta api komuter yaitu kereta api yang melewati jalur

pinggir kota dan memasuki jalur dalam kota yang setiap hari membawa sebagian besar para komuter masuk dan keluar dari kota mereka tinggal. Sistem kereta api komuter di beberapa kota di dunia sejauh ini adalah yang paling efektif dalam mengangkut jumlah penumpang terutama pada kondisi puncak dari pergerakan harian para komuter. Pelayanan yang ditawarkan dalam sistem kereta api komuter yaitu kecepatan tinggi, lebih nyaman, ketepatan waktu dan kapasitas angkut yang tinggi. (Vuchic, 2007).

### **G. Pergerakan Komuter**

Faktor penyebab terjadinya mobilitas nonpermanen (sirkuler) bermacam-macam, antara lain faktor sentrifugal dan faktor sentripetal, perbaikan sarana transportasi, dan kesempatan kerja di sektor informal lebih besar daripada di sektor formal. Kekuatan sentripetal akan mengikat penduduk untuk tetap tinggal di daerahnya. Di sisi lain, dorongan untuk melaksanakan mobilitas sirkuler bagi para penglaju dipengaruhi juga oleh perbaikan sarana transportasi yang menghubungkan suatu wilayah dengan wilayah lainnya, misalnya antara kota induk dengan kota yang berada di sekitarnya. Sirkulasi yang bersifat harian ini membuat kaum komuter/penglaju banyak menghabiskan waktu mereka di perjalanan. Berangkat di pagi buta dan pulang setelah matahari terbenam. (Rizky, 2012)

Para komuter biasanya menghadapi masalah mahal nya harga sewa rumah atau tanah di dekat tempat bekerja mereka, sehingga mereka tidak mempunyai pilihan lain kecuali tinggal di tempat yang cukup jauh dari tempat kerja mereka. Daerah di sekeliling pusat pertumbuhan seperti Jakarta yang merupakan daerah tempat tinggal para komuter yang bekerja di pusat pertumbuhan tersebut secara demografis disebut sabuk komuter (*commuter belt*) atau daerah penyangga (Tamin, 2000).

Susan Hanson dalam Badru (2004) menjelaskan penelitian yang dilakukan oleh David Plane yang dilakukan di tahun 1981 di New England, mengungkap akan tipe pergerakan komuter berdasarkan asal-



tujuan pergerakan tersebut, yaitu :

1. Pergerakan di dalam pusat kota (*central city*).
2. Pergerakan dari daerah pinggiran kota (*urban field*) menuju ke dalam pusat kota (*central city*).
3. Pergerakan dari pusat kota menuju daerah pinggiran kota atau keluar wilayah kota.
4. Pergerakan di dalam daerah pinggiran kota.
5. Pergerakan dari daerah pinggiran kota ke luar wilayah kota atau sebaliknya.

## **H. Jenis dan Karakteristik Angkutan Komuter**

### **1. Angkutan Pribadi**

Angkutan pribadi adalah angkutan yang menggunakan kendaraan pribadi, seperti mobil pribadi, sepeda motor, sepeda, tapi bisa juga menggunakan bus yang biasanya digunakan untuk keperluan pribadi. Angkutan pribadi merupakan lawan kata angkutan umum. Transportasi dengan menggunakan kendaraan pribadi biasanya lebih mahal dari transportasi menggunakan angkutan umum karena alasan efisiensi angkutan umum yang lebih baik. (U.S Departement of Transportation Buerau of Transportation Statistic, 2016)

### **2. Angkutan Umum Berbasis Jalan Raya**

Salah satu jenis angkutan umum berbasis jalan raya adalah bis, bis merupakan kendaraan besar dengan kapasitas 40 penumpang, biasanya menggunakan mesin diesel. (Broaddus, Litman, Menon, & Replogle, 2010). Selain bis, jalan raya juga merupakan basis utama angkutan pribadi, seperti mobil dan sepeda motor.

### **3. Angkutan Umum Berbasis Kereta Api**

Jenis angkutan umum komuter berbasis rel adalah kereta komuter. Kereta komuter merupakan kereta dengan kapasitas yang besar, ditarik oleh lokomotif atau *multiple unit*, memiliki kecepatan yang tinggi, berada di jalur kereta antar kota dengan jarak pemberhentian yang relatif jauh (Broaddus, Litman, Menon, & Replogle, 2010). Kereta komuter



diklasifikasikan sebagai salah satu transportasi massal, dikhususkan untuk mengangkut konsumen yang hendak menuju ke dan atau meninggalkan pusat kota (Setiawan, 2005).

Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Kereta Api, jaringan pelayanan perkeretaapian perkotaan diselenggarakan dengan ciri-ciri pelayanan sebagai berikut:

- a. Menghubungkan beberapa stasiun di wilayah perkotaan;
- b. Melayani banyak penumpang berdiri;
- c. Memiliki sifat perjalanan ulang alik/komuter;
- d. Melayani penumpang tetap;
- e. Memiliki jarak dan/ atau waktu tempuh pendek; dan
- f. Melayani kebutuhan angkutan penumpang di dalam kota dan dari daerah sub-urban menuju pusat kota atau sebaliknya.

Kramadibrata (2006) mengungkapkan bahwa kunci dalam kualitas transportasi kereta api meliputi:

1. Keselamatan perjalanan dan keandalan
2. Ketepatan waktu
3. Kemudahan layanan
4. Kenyamanan
5. Kecepatan dan perpindahan keberadaan

Berikut beberapa keunggulan dan kelemahan dari Kereta Komuter (Lloyd & Fjellstrom, 2003). Keunggulan kereta komuter meliputi:

1. Memiliki kapasitas angkut yang lebih besar dibandingkan dengan angkutan umum lainnya, misalnya bus, sehingga dapat memindahkan penumpang dalam jumlah besar dari suatu tempat ke tempat lain.
2. Memiliki jalur khusus, sehingga tidak mengganggu pengguna jalan lain.
3. Waktu tempuh relatif lebih cepat dibandingkan dengan angkutan lain untuk tujuan yang sama.





Sedangkan kelemahan kereta komuter meliputi:

1. Daerah jangkauannya kurang luas, tidak dapat menjangkau daerah-daerah pelosok karena kereta ini hanya diperuntukkan untuk menjangkau daerah-daerah tertentu saja.
2. Jadwal kereta, penumpang harus mau menyesuaikan diri dengan jadwal yang ada dan harus menunggu dengan sabar jika kereta tersebut mengalami keterlambatan.

### **I. Kualitas Pelayanan Kereta Api Komuter**

Menurut Hess (2002), ada dua macam faktor yang memberikan kontribusi terhadap peningkatan jumlah pengguna angkutan umum, yaitu: faktor eksternal yang meliputi : pertumbuhan populasi, pertumbuhan ekonomi, lapangan pekerjaan, perubahan bentuk kota, dan peralihan moda transportasi. Faktor internal meliputi : perubahan tarif angkutan umum, kegiatan promosi, peningkatan jangkauan pelayanan, kerjasama dengan instansi terkait, dan kualitas pelayanan (ketepatan jadwal, papan informasi, tempat duduk, kebersihan kereta). Beberapa hal yang perlu diperhatikan berkaitan dengan kualitas pelayanan didalam kereta antara lain: Ventilasi udara yang baik, ketersediaan tempat duduk yang nyaman, minimnya guncangan, penerangan yang memadai, penyejuk udara (AC), kebersihan, keleluasaan (tidak berdesakan) dan keamanan sangat diharapkan oleh pengguna kereta api komuter (Grava, 2002 dan Li, 2003).

Beberapa hal yang perlu diperhatikan berkaitan dengan kondisi stasiun atau halte adalah tersedianya fasilitas bagi para pengguna berupa tempat menunggu yang terlindung dari pengaruh cuaca, ruang terbuka yang memadai, papan informasi jadwal, loket tiket, toilet. Selain itu perlu mempertimbangkan keleluasaan area sirkulasi dan tersedianya jarak yang aman antara kereta dengan arus penumpang karena pengguna kereta api komuter cenderung terburu-buru (Grava, 2002). Selain itu ketinggian peron dan jarak antara peron dengan lantai kereta berpengaruh terhadap kenyamanan pada saat naik atau turun dari

kereta.

## J. Dimensi Kualitas Pelayanan

Parasuraman, Zeithmal, dan Berry (1998) dalam sebuah studinya menemukan bahwa ada lima dimensi yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan, yang dikenal dengan istilah SERVQUAL. Kelima dimensi tersebut adalah :

1. ***Tangibles*** atau bukti fisik, yaitu Tersedianya fasilitas fisik, perlengkapan, dan sarana komunikasi serta yang lainnya yang dapat dan harus ada dalam proses jasa.  
Atribut-atribut yang ada dalam dimensi ini adalah (Parasuraman, 2005):
  - a. Peralatan yang modern;
  - b. Fasilitas yang menarik.
2. ***Reliability*** atau kehandalan yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat (*accurately*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependably*), terutama memberikan jasa secara tepat waktu (*on time*), dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan dan tanpa melakukan kesalahan setiap kali. Adapun atribut-atribut yang berada dalam dimensi ini antara lain adalah (Parasuraman, 2005):
  - a. Memberikan pelayanan sesuai janji;
  - b. Pertanggung jawaban tentang penanganan konsumen akan masalah pelayanan;
  - c. Memberikan pelayanan yang baik saat kesan pertama kepada konsumen;
  - d. Memberikan pelayanan tepat waktu;
  - e. Memberikan informasi kepada konsumen tentang kapan pelayanan yang dijanjikan akan direalisasikan.
3. ***Responsiveness*** atau daya tanggap, yaitu kemauan atau keinginan para karyawan untuk membantu dan memberikan jasa yang dibutuhkan konsumen. Membiarkan konsumen menunggu, ter-



utama tanpa alasan yang jelas, akan menimbulkan kesan negatif yang tidak seharusnya terjadi. Kecuali jika kesalahan ini ditanggapi dengan cepat, maka bisa menjadi suatu yang berkesan dan menjadi pengalaman yang menyenangkan. Atribut-atribut yang ada dalam dimensi ini adalah (Parasuraman, 2005):

- a. Memberikan pelayanan yang cepat;
  - b. Kerelaan untuk membantu atau menolong konsumen;
  - c. Siap dan tanggap untuk menangani respon permintaan dari para konsumen.
4. **Assurance** atau jaminan, yaitu meliputi pengetahuan, kemampuan, keramahan, sopan, dan sifat dapat dipercaya dari kontak personel untuk menghilangkan sifat keragu-raguan konsumen dan merasa terbebas dari bahaya dan resiko. Atribut-atribut yang ada dalam dimensi ini adalah (Parasuraman, 2005):
- a. Karyawan yang memberi jaminan berupa kepercayaan diri kepada konsumen;
  - b. Membuat konsumen merasa aman saat menggunakan jasa pelayanan perusahaan;
  - c. Karyawan yang sopan;
  - d. Karyawan yang memiliki pengetahuan yang luas sehingga dapat menjawab pertanyaan dari konsumen.
5. **Empathy**, yaitu sikap kontak personel maupun perusahaan untuk memahami kebutuhan maupun kesulitan konsumen, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, kemudahan dalam melakukan komunikasi atau hubungan. Atribut-atribut yang ada dalam dimensi ini adalah (Parasuraman, 2005):
- a. Memberikan perhatian individu kepada konsumen;
  - b. Karyawan yang mengerti keinginan dari para konsumennya.

Menurut Miro (2012, dalam Salim, 2004) pengukuran kinerja moda transportasi dapat dilihat dari beberapa hal, antara lain :



1. Kapasitas seluruh komponen sistem transportasi dalam menampung objek yang diangkut.
2. Kondisi teknis seluruh komponen sistem transportasi seperti layak pakai atau tidak, baru, rusak, atau berteknologi tinggi.
3. Peralatan penunjang yang cukup untuk menunjang kelancaran operasional sistem transportasi.
4. Kualitas sumber daya manusia yang mengelola atau yang menyediakan.
5. Jaringan trayek dan ketepatan waktu operasional.

Menurut Gasperez (2002, dalam Umilia, 2006), pelayanan angkutan umum meruakan salah satu bentuk penyediaan jasa, dimana indikator pelayanannya bisa dilihat dari beberapa hal, antara lain:

1. Ketepatan waktu pelayanan
2. Pelayanan dalam waktu tunggu dan waktu proses (dalam studi penelitian ini, waktu tunggu adalah waktu menunggu kedatangan kereta komuter dan angkutan umum saingannya, dan waktu proses adalah waktu tempuh perjalanan)
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan.
4. Mewujudkan interaksi baik dengan kosumen. (berkaitan dengan citra dan peforma pelayanan, seperti keamanan dan penyediaan informasi)
5. Tanggung Jawab
6. Penerimaan kritik dan saran yang harus direspon dengan sungguh-sungguh.
7. Kemudahan mendapatkan pelayanan
8. Kuantitas petugas yang melayani.
9. Variasi model pelayanan.
10. Inovasi dalam memberikan pola baru dalam pelayanan.



Menurut Hess (2002), ada dua faktor yang berkontribusi dalam meningkatkan jumlah pengguna angkutan umum, antara lain :

1. Faktor Eksternal

Faktor eksternal mencakup aspek yang diatur oleh pihak di luar perusahaan. Aspek yang memengaruhi pengguna sebelum menaiki kereta komuter, antara tempat asal/tujuan menuju stasiun.

Contoh: Tarif angkutan umum, stasiun, angkutan umum, waktu perjalanan, dan jarak menuju halte.

2. Faktor Internal

Faktor internal merupakan aspek kebijakan dalam suatu perusahaan. Aspek internal didapat saat berada di stasiun dan dalam kereta komuter, sehingga cakupannya hanya pada kereta komuter itu sendiri.

Contoh: tarif, kapasitas, frekuensi, dan fasilitas penunjang di stasiun dan di dalam kereta komuter.

## **K. Standar Pelayanan Minimum**

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan No. PM 63 Tahun 2019, tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api, bahwa standar pelayanan minimum atau disingkat SPM adalah ukuran minimum pelayanan yang harus dipenuhi oleh penyedia layanan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa, yang harus dilengkapi dengan tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyedia layanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Terdapat 6 (enam) aspek Standar pelayanan minimum angkutan orang dengan kereta api ditinjau dari sisi pelayanan di stasiun dan pelayanan di dalam kereta berdasarkan PM 63 tahun 2019 adalah sebagai berikut :

### 1. Keselamatan

Keselamatan mencakup :

- a. Informasi dan fasilitas keselamatan
  - 1) Informasi dan fasilitas keselamatan mudah terlihat dan terjangkau, seperti alat pemadam kebakaran, petunjuk jalur dan prosedur evakuasi, titik kumpul evakuasi, dan nomor-nomor telepon darurat (*emergency call*).
  - 2) Informasi dan fasilitas kesehatan yang mudah terlihat dan terjangkau, seperti perlengkapan PPPK, kursi roda dan tandu.
- b. Lampu penerangan yang berfungsi sebagai sumber cahaya untuk mencegah potensi tindakan kriminal.

### 2. Keamanan

Keamanan mencakup :

- a. Fasilitas keamanan yaitu peralatan pencegah tindak kriminal, seperti tersedianya CCTV;.
- b. Petugas keamanan yang berseragam di stasiun yang bertugas menjaga ketertiban dan kelancaran sirkulasi pengguna jasa di stasiun.
- c. Informasi gangguan keamanan yang disampaikan kepada pengguna jasa apabila mendapat gangguan keamanan berupa stiker berisi nomor telepon dan/atau SMS pengaduan ditempel pada tempat yang strategis dan mudah terlihat.

### 3. Kehandalan

Kehandalan mencakup kehandalan/keteraturan yaitu mengenai penjualan dan penukaran tiket kereta api. Jumlah loket yang beroperasi disesuaikan dengan calon penumpang dan waktu rata-rata per orang. Waktu maksimum yang disyaratkan yaitu 180 detik per nama penumpang.

### 4. Kenyamanan

Kenyamanan mencakup :

#### a. Ruang tunggu

Ruangan/tempat yang disediakan untuk penumpang dan



calon penumpang sebelum melakukan *check in* (ruangan tertutup dan/atau ruangan terbuka). Untuk 1 (satu) orang minimum 0,6 m<sup>2</sup>. Area ruang tunggu 100% terawat dan tidak berbau yang berasal dari dalam area stasiun.

**b. Toilet**

Kondisi toilet haruslah bersih, terawat dan sirkulasi udara berfungsi dengan baik. Jumlah urinoir, WC dan wastafel disesuaikan dengan kategori stasiun berdasarkan ukuran stasiun. Di dalam stasiun harus terdapat 1 (satu) toilet untuk penumpang *difable*.

**c. Mushola**

Mushola merupakan fasilitas untuk melakukan ibadah yang terpadu dengan tempat wudhu. Kapasitas orang di dalam mushola disesuaikan dengan kategori stasiun berdasarkan ukuran stasiun. Area mushola harus bersih terawat dan tidak berbau yang berasal dari dalam area stasiun.

**d. Fasilitas pengatur sirkulasi udara**

Fasilitas yang berfungsi untuk sirkulasi udara seperti AC (*Air Conditioner*), kipas angin dari/atau ventilasi udara.

**5. Kemudahan**

Kemudahan mencakup :

**a. Informasi pelayanan**

Informasi yang disampaikan di stasiun kepada pengguna jasa yang terbaca dan terdengar, sekurang kurangnya memuat denah/layout stasiun, nomor kereta api, nama kereta api, nama stasiun keberangkatan, stasiun pemberhentian dan stasiun tujuan berserta jadwal waktunya, tarif, dan peta jaringan kereta api.

**b. Informasi gangguan perjalanan kereta api yang disampaikan di stasiun jika terjadi gangguan perjalanan kereta api. Informasi diumumkan maksimal 30 menit setelah terjadi gangguan.**

- c. Fasilitas kemudahan naik/turun penumpang  
Fasilitas yang memberikan kemudahan penumpang untuk naik kereta atau turun dari kereta. Selisih tinggi peron dengan lantai kereta tidak lebih dari 20 cm.
- d. Tempat parkir  
Luas tempat parkir disesuaikan dengan lahan yang tersedia serta sirkulasi kendaraan masuk, keluar dan parkir lancar. Tempat parkir dikhususkan untuk kendaraan roda 4 dan roda 2.

**6. Kesetaraan**

Kesetaraan mencakup :

- a. Fasilitas bagi penumpang difabel yaitu ramp dengan kemiringan maksimal  $10^\circ$  dan akses jalan penyambung antar peron.
- b. Ruang ibu menyusui yaitu ruang khusus berserta fasilitas lengkap untuk ibu menyusui dan bayi.

Apsari (2008) dalam studinya berjudul evaluasi kualitas pelayanan KA komuter berdasarkan preferensi pengguna dengan studi kasus di Surabaya-Sidoarjo melihat bahwa faktor- faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan dari kereta komuter Surabaya-Sidoarjo adalah realibilitas, koresponsifan, empati, tangible, keleluasaan, jarak aman, dan ketinggian peron, sedangkan faktor2 yang mempengaruhi kepuasan konsumen adalah keuntungan finansial bagi pengguna dan pelayanan yang kompetitif. Sedangkan faktor pelayanan yang paling penting dalam pelayanan kereta komuter Surabaya-Sidoarjo adalah ketepatan waktu pelayanan. Sedangkan dari hasil analisis ServQual pelayanan yang perlu diprioritaskan perbaikan pelayanannya adalah keamanan, realibilitas, dan pelayanan kompetitif.

Apsari (2008) kemudian mengungkapkan bahwa arahan yang perlu dilakukan dalam meningkatkan pelayanan kereta komuter Surabaya-Sidoarjo dengan perbaikan aksesibilitas ke stasiun dengan menambah jembatan penyebrangan dan angkutan umum yang berhenti di stasiun,





penyeragaman ketinggian peron kereta api, perbaikan papan penunjuk arah ke stasiun/ *shelter* lebih komunikatif, penambahan jadwal perjalanan kereta api di jam-jam sibuk (namun perlu memerhatikan pola perjalanan saat jam-jam sibuk serta kondisi kepadatan jalur kereta api), pembangunan jalur kereta api ganda dari Surabaya sampai Sidoarjo, serta meningkatkan kenyamanan di dalam kereta api.

Setiawan (2005) dalam studinya berjudul karakteristik pengguna kereta api komuter Surabaya-Sidoarjo mengungkapkan bahwa bahwa mayoritas pengguna KA Komuter adalah pegawai swasta (44%), dari segi tingkat pendapatan kelompok terbesar (31%) adalah < Rp. 400.000,- per bulan, sedangkan tujuan perjalanan terbanyak adalah bekerja (35%) dan 47% memilih menggunakan KA Komuter dengan alasan waktu tempuhnya lebih cepat dibandingkan dengan moda yang biasa mereka pergunakan yaitu Mobil Penumpang Umum (32%). Sedangkan alasan untuk beralih untuk menggunakan KA Komuter dari segi biaya dan waktu tempuh sangat dipengaruhi oleh tingkat pendapatan responden. Mereka yang termasuk kelompok menengah cenderung lebih mementingkan waktu tempuh daripada biaya. KA Komuter berpotensi pula menjadi alternatif moda transportasi bagi mereka yang biasanya menggunakan sepeda motor, karena menurut responden waktu tempuh dengan KA Komuter lebih cepat dibanding sepeda motor. Dengan demikian diharapkan dapat mengurangi kepadatan lalu lintas.

Setiawan (2005) juga mengungkapkan arahan yang perlu dilakukan dengan memerhatikan penggunaanya. Pengguna KA Komuter mayoritas adalah masyarakat yang berpenghasilan rendah dan menengah, maka untuk mempertahankan minat mereka menggunakan KA Komuter adalah memberlakukan subsidi silang yang salah satunya bisa berasal dari pajak kendaraan bermotor, sekaligus sebagai *disincentive* bagi mereka yang lebih suka menggunakan kendaraan pribadi. Sedangkan bagi masyarakat yang sering menggunakan fasilitas kereta ini mungkin dapat diberlakukan tiket berlangganan atau pembelian tiket dengan

harga khusus, yang berlaku bagi siapa saja yang sering menggunakan KA Komuter misalnya para pelajar, bahkan dapat diberikan potongan khusus (*discount*). Untuk meratakan jumlah penumpang sebaiknya penempatan stasiun/shelter agak berjauhan sehingga dapat lebih menghemat biaya operasional. Selain itu untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi jumlah gerbong sebaiknya disesuaikan dengan prediksi jumlah penumpang pada setiap *shift*. Selain itu perlu dilakukan penelitian lebih lanjut mengenai dampak pengoperasian KA Komuter (perlintasan KA) terhadap arus lalu lintas terutama di jalan raya Jendral Achmad Yani yang merupakan jalan utama yang menghubungkan Sidoarjo-Surabaya.

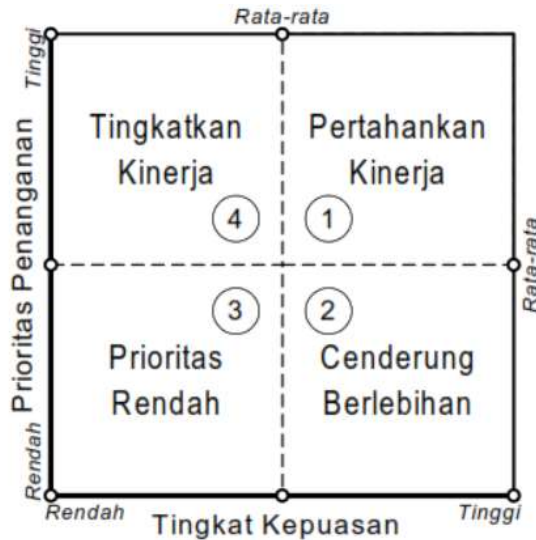
### L. *Importance Performance Analysis (IPA)*

Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James (1977) dengan tujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa yang dikenal pula sebagai *quadrant analysis* (Brandt, 2000 dan Latu & Everett, 2000). IPA telah diterima secara umum dan dipergunakan pada berbagai bidang kajian karena kemudahan untuk diterapkan dan tampilan hasil analisis yang memudahkan usulan perbaikan kinerja (Martinez, 2003).

IPA mempunyai fungsi utama untuk menampilkan informasi berkaitan dengan faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen sangat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas mereka, dan faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen perlu ditingkatkan karena kondisi saat ini belum memuaskan.

IPA menggabungkan pengukuran faktor tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan dalam grafik dua dimensi yang memudahkan penjelasan data dan mendapatkan usulan praktis. Interpretasi grafik IPA sangat mudah, dimana grafik IPA dibagi menjadi empat kuadran berdasarkan hasil pengukuran *importance-performance* sebagaimana terlihat pada Gambar 2.1





Gambar 2.1 Pembagian Kuadran Importance Performance Analysis

1. **Kuadran Pertama**, “Pertahankan Kinerja” (*high importance & high performance*)  
Faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini dianggap sebagai faktor penunjang bagi kepuasan konsumen sehingga pihak manajemen berkewajiban memastikan bahwa kinerja institusi yang dikelolanya dapat terus mempertahankan prestasi yang telah dicapai.
2. **Kuadran Kedua**, “Cenderung Berlebihan” (*low importance & high performance*)  
Faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini dianggap tidak terlalu penting sehingga pihak manajemen perlu mengalokasikan sumber daya yang terkait dengan faktor-faktor tersebut kepada faktor-faktor lain yang mempunyai prioritas penanganan lebih tinggi yang masih membutuhkan peningkatan, semisal di kuadran keempat.
3. **Kuadran Ketiga**, “Prioritas Rendah” (*low importance & low performance*)  
Faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini mempunyai tingkat

kepuasan yang rendah dan sekaligus dianggap tidak terlalu penting bagi konsumen, sehingga pihak manajemen tidak perlu memprioritaskan atau terlalu memberikan perhatian pada faktor –faktor tersebut.

**4. Kuadran Keempat, “Tingkatkan Kinerja”** (*high importance & low performance*)

Faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini dianggap sebagai faktor yang sangat penting oleh konsumen namun kondisi pada saat ini belum memuaskan sehingga pihak manajemen berkewajiban mengalokasikan sumber daya yang memadai untuk meningkatkan kinerja berbagai faktor tersebut. Faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini merupakan prioritas untuk ditingkatkan.





# **BAB 3**

**TINGKAT PELAYANAN KERETA API KOMUTER  
DENGAN STUDI KASUS LINTAS  
SURABAYA-SIDOARJO**

### **A. Pelayanan di Stasiun Surabaya Gubeng dan Sidoarjo**

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api, bahwa pelayanan di stasiun dapat dikelompokkan ke dalam beberapa atribut pelayanan yaitu :

#### **1. Keselamatan**

Atribut keselamatan di stasiun meliputi jenis-jenis pelayanan sebagai berikut :

- a. Informasi dan Fasilitas Keselamatan;
- b. Informasi dan Fasilitas Kesehatan;
- c. Ketersediaan Lampu Penerangan;
- d. Ketersediaan dan Kondisi Peron;
- e. Ketersediaan Kanopi Peron Stasiun;
- f. Ketersediaan Titik Berkumpul.

#### **2. Keamanan**

Atribut keamanan di stasiun meliputi jenis-jenis pelayanan :

- a. Tersedianya Fasilitas Keamanan;
- b. Tersedianya Pertugas Keamanan;
- c. Tersedianya Informasi Gangguan Keamanan;
- d. Tersedianya Lampu Penerangan.

#### **3. Kehandalan**

Atribut kehandalan atau keteraturan di stasiun meliputi jenis-jenis pelayanan:

- a. Tersedianya Layanan Penjualan Tiket;
- b. Tersedianya Informasi Jadwal Operasi dan Peta Jaringan Pelayanan KA;
- c. Tersedianya Informasi Kedatangan Kereta dan Gangguan Perjalanan.



#### **4. Kenyamanan**

Atribut kenyamanan di stasiun meliputi jenis-jenis pelayanan :

- a. Ruang Tunggu;
- b. Ruang Boarding;
- c. Tersedianya Toilet;
- d. Tersedianya Musholla;
- e. Tersedianya Lampu Penerangan;
- f. Fasilitas Pengatur Sirkulasi Udara di Ruang Tunggu Tertutup;
- g. Kebersihan Stasiun;
- h. Ketersediaan Tempat Sampah;
- i. Himbauan Larangan Merokok

#### **5. Kemudahan**

Atribut kemudahan di stasiun meliputi jenis-jenis pelayanan :

- a. Informasi Pelayanan;
- b. Informasi Gangguan Perjalanan Kereta Api;
- c. Informasi Angkutan Lanjutan/Integrasi Transportasi Lain;
- d. Fasilitas Layanan Penumpang;
- e. Tempat Parkir;
- f. Akses khusus pejalan kaki/penumpang dengan Kebutuhan Khusus;
- g. Penanda Penunjuk Arah.

#### **6. Kesetaraan**

Atribut kesetaraan di stasiun meliputi jenis-jenis pelayanan :

- a. Fasilitas bagi Penumpang dengan Kebutuhan Khusus;
- b. Tersedianya Loker Disabilitas;
- c. Tersedianya Ruang Ibu Menyusui.

Berdasarkan atribut pelayanan pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api, maka digunakan 15 atribut guna



mengukur tingkat pelayanan di Stasiun Surabaya Gubeng dan Sidoarjo, yaitu :

1. Fasilitas keselamatan yang mudah terlihat dan terjangkau, seperti alat pemadam kebakaran, petunjuk jalur, titik kumpul evakuasi, dan nomor telepon darurat;
2. Informasi dan fasilitas kesehatan yang mudah terlihat dan terjangkau, seperti perlengkapan P3K, kursi roda dan tandu;
3. Ketersediaan CCTV;
4. Ketersediaan petugas keamanan/petugas yang berseragam dan mudah terlihat;
5. Ketersediaan lampu penerangan yang cukup sebagai sumber cahaya di stasiun untuk memberikan rasa aman;
6. Ketersediaan loket tiket manual atau vending machine dan kecepatan layanan penjualan tiket manual;
7. Ketersediaan jadwal operasi dan peta jaringan pelayanan kereta api;
8. Ketersediaan informasi kedatangan kereta api menggunakan pengeras suara;
9. Ruang tunggu yang bersih dan nyaman;
10. Kebersihan toilet;
11. Kondisi stasiun selalu bersih dan terkontrol selama jam operasional kereta api;
12. Tersedia informasi jadwal operasional kereta api, tarif kereta, dan jalur evakuasi;
13. Tersedia pemberitahuan jika terjadi gangguan pada perjalanan kereta api;
14. Tersedia informasi alternatif moda, lokasi, penunjuk arah angkutan lanjutan dan jenis angkutan lanjutan;
15. Terdapat fasilitas untuk penyandang disabilitas.

### **B. Pelayanan di Atas Kereta Api**

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta





Api, bahwa pelayanan di atas kereta api dapat dikelompokkan ke dalam beberapa atribut pelayanan yaitu :

**1. Keselamatan pada Perjalanan Kereta Api**

Atribut keselamatan pada perjalanan kereta api meliputi jenis-jenis pelayanan sebagai berikut :

- a. Informasi dan Fasilitas Keselamatan;
- b. Informasi dan Fasilitas Kesehatan;
- c. Pintu Kereta.

**2. Keamanan pada Perjalanan Kereta Api**

Atribut keamanan pada perjalanan kereta api meliputi jenis-jenis pelayanan :

- a. Tersedianya Fasilitas Pendukung;
- b. Tersedianya Pertugas Keamanan;
- c. Tersedianya Informasi Gangguan Keamanan;
- d. Tersedianya Lampu Penerangan.

**3. Kehandalan pada Perjalanan Kereta Api**

Atribut kehandalan atau keteraturan pada perjalanan kereta api meliputi jenis-jenis pelayanan:

- a. Ketepatan Jadwal Kereta Api.

**4. Kenyamanan pada Perjalanan Kereta Api**

Atribut kenyamanan pada perjalanan kereta api meliputi jenis-jenis pelayanan :

- a Tempat Duduk dengan Kondisi Tetap yang Mempunyai Sandaran;
- b Toilet Dilengkapi dengan Air Sesuai Kebutuhan;
- c Fasilitas Pengatur Sirkulasi Udara;
- d Restorasi;
- e Fasilitas Pegangan Penumpang Berdiri;
- f Rak Bagasi;
- g Kebersihan



### **5. Kemudahan dan pada Perjalanan Kereta Api**

Atribut kemudahan di stasiun meliputi jenis-jenis pelayanan :

- a. Informasi Stasiun yang akan Disinggahi/ Dilewati Secara Berurutan;
- b. Informasi Gangguan Perjalanan Kereta Api;
- c. Informasi Nama/ Relasi Kereta Api dan Nomor Operasi Kereta Api;
- d. Informasi Pelayanan;
- e. Kadar Gelap Kaca.

### **6. Kesetaraan pada Perjalanan Kereta Api**

Atribut kesetaraan pada perjalanan kereta api meliputi jenis-jenis pelayanan :

- a. Fasilitas bagi Penumpang dengan Kebutuhan Khusus;
- b. Tempat Khusus Kursi Roda.

Berdasarkan atribut pelayanan pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api, maka akan digunakan 15 atribut guna mengukur tingkat pelayanan pada perjalanan kereta api, yaitu :

1. Ketersediaan informasi dan fasilitas keselamatan, seperti alat pemadam api ringan, tombol darurat, serta petunjuk evakuasi yang jelas dll;
2. Ketersediaan informasi dan fasilitas kesehatan, seperti perlengkapan P3K atau yang dibawa oleh petugas;
3. Ketersediaan CCTV;
4. Petugas berseragam mudah terlihat;
5. Ketersediaan informasi gangguan keamanan, seperti terdapat minimal empat stiker di setiap kereta yang mudah terlihat, strategis dan jelas terbaca;
6. Informasi perjalanan di dalam kereta;



7. Ketersediaan tempat duduk dengan konstruksi tetap yang mempunyai sandaran dan adanya ruang untuk mengangkut penumpang berdiri;
8. Ketersediaan pengatur sirkulasi udara (AC);
9. Ketersediaan kebersihan, seperti adanya petugas kebersihan dengan peralatan yang lengkap serta kondisi kereta bersih dan tidak berbau;
10. Ketersediaan informasi stasiun yang akan disinggah atau dilewati secara berurutan;
11. Ketersediaan informasi gangguan perjalanan kereta api;
12. Ketersediaan informasi pelayanan, seperti melalui visual atau audio yang jelas;
13. Ketersediaan nama atau relasi kereta api dan nomor operasi kereta di bagian luar kereta;
14. Ketersediaan fasilitas bagi penumpang dengan kebutuhan khusus, seperti terdapat kursi prioritas;  
Ketersediaan tempat khusus kursi roda.





# **BAB 4**

**DAMPAK PENGOPERASIAN  
KERETA API KOMUTER  
DI GERBANG KERTASUSILA**

### A. Definisi Dampak Sosial Ekonomi

Dampak menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2016) merupakan pengaruh yang dapat timbul karena suatu akibat (baik positif atau negatif). Perubahan struktur sosial masyarakat diakibatkan oleh adanya sebuah gejala naik turunnya status sosial. Sosial adalah segala macam yang berhubungan dengan kehidupan masyarakat. Di dalamnya terdapat interaksi sosial, struktur sosial, lapisan sosial, lembaga sosial, perubahan sosial dan mobilitas sosial (Nurul Aini, 2004). Menurut Zunari (2002), dampak sosial adalah segala sesuatu hal, masalah, atau keadaan sosial yang muncul karena terjadinya sesuatu kejadian. Adapun dampak secara ekonomi memiliki arti yaitu pengaruh suatu pelaksanaan terhadap kondisi perekonomian di suatu Negara. Dampak merupakan sebuah perubahan yang terjadi di wilayah karena adanya aktifitas manusia (Suratmo, 2004). Dampak dalam sebuah proyek pembangunan di sebuah Negara berkembang terutama pada aspek sosial memiliki komponen – komponen sebagai berikut :

1. Peningkatan pendapatan masyarakat
2. Kesehatan masyarakat
3. Pertambahan penduduk
4. Penyerapan tenaga kerja
5. Perkembangan struktur ekonomi yang ditandai adanya aktivitas perekonomian akibat proyek.

Menurut Sudharto (1995) bahwa perubahan yang terjadi pada manusia maupun masyarakat yang diakibatkan karena adanya aktivitas pembangunan disebut sebagai dampak sosial. Adapun dampak sosial yang muncul disebabkan adanya aktivitas seperti program, proyek ataupun kebijaksanaan yang diterapkan pada masyarakat. Hal ini tentu memberikan sebuah pengaruh pada keseimbangan sistem masyarakat baik pengaruh positif maupun negatif. Adapun dalam konsep dampak ekonomi, masyarakat lokal dapat memperoleh keuntungan jika pengeluaran dari non lokal warga dimasukkan sebagai tambahan ke



dalam ekonomi lokal (Dixon, 2013).

## **B. Perubahan Sosial**

Menurut Selo Sumardjan (1991) perubahan sosial merupakan sebuah perubahan yang terjadi pada instansi/lembaga kemasyarakatan yang mempengaruhi system sosialnya, adapun didalamnya terdapat nilai-nilai, sikap serta pola perilaku yang terjadi pada kelompok-kelompok di dalam masyarakat.

Soerjono Soekanto (dalam Elly Setiadi, 2006 : 55-56) menjelaskan bahwa terdapat dua faktor yang menyebabkan terjadinya perubahan sosial dalam masyarakat yakni :

1. Faktor Internal
  - a. Berkurang dan bertambahnya penduduk sangat cepat menyebabkan terjadinya perubahan dalam struktur masyarakat;
  - b. Adanya sebuah penemuan yang baru meliputi berbagai proses seperti, penemuan unsur kebudayaan baru (*discovery*), pengembangan (*invention*) dari penemuan unsur kebudayaan baru tersebut dan proses pembaharuan (*innovation*);
  - c. Konflik dalam masyarakat yang dimaksud adalah konflik antar individu dalam masyarakat;
  - d. Kebutuhan hidup yang semakin tinggi.
2. Faktor Eksternal
  - a. Kondisi alam yang ada disekitar masyarakat yang berubah-ubah;
  - b. Pengaruh kebudayaan lain, seperti kontak antar budaya yang berbeda;
  - c. Kebijakan tertentu yang dikeluarkan oleh pemerintah.

Setiap perubahan sosial yang terjadi pada struktur masyarakat atau perubahan dalam organisasi sosial disebut dengan perubahan sosial. Elly M Setiadi (2006) mengatakan bahwa perubahan sosial yaitu fenomena yang terjadi dalam sebuah masyarakat atau dalam hubungan interaksi yang meliputi berbagai aspek kehidupan. Sebagai dampak

adanya dinamika anggota masyarakat dan telah didukung oleh sebagian anggota masyarakat merupakan tuntutan dari kehidupan dalam mencari kestabilan. Ditinjau dari tuntutan stabilitas kehidupan sosial yang dialami masyarakat adalah hal yang wajar.

### **C. Perubahan Ekonomi**

Menurut Johara T. Jayadinata dan Pramandika (2006) perubahan ekonomi merupakan proses perubahan kehidupan perekonomian di masyarakat. Hal tersebut mencakup perubahan mata pencaharian, perubahan penghasilan, bahkan sampai perubahan tingkat taraf kehidupan. Perlu dibangunnya perekonomian yang baik bukanlah sekedar suatu pemihakan terhadap rakyat tetapi juga upaya strategi pembangunan yang tepat. Hal ini merupakan upaya untuk meningkatkan produktivitas rakyat, meningkatkan daya beli, membuka lapangan pekerjaan dan menumbuhkan nilai tambah ekonomi.

Kehidupan sosial dan ekonomi baik secara individu atau kelompok tidak dapat dipisahkan secara langsung. Konsep dampak dapat diartikan sebagai pengaruh sebuah aktivitas dalam pembangunan terhadap sebuah lingkungan. Sehubungan dengan itu Soemartono (2011) memaparkan bahwa pada dasarnya sebuah pembangunan baiknya menyasar pada peningkatan kesejahteraan rakyat, sehingga dampak yang ditimbulkan dari pembangunan dapat memberikan hasil positif dan juga berpengaruh terhadap sasaran yang ingin dicapai.

### **D. Hubungan antara Transportasi dengan Sosial**

Transportasi memiliki manfaat terhadap perkembangan sosial di wilayah tertentu. Menurut Ikhsantono (2009) kegiatan ekonomi bertujuan untuk memenuhi kebutuhan manusia. Selain itu juga, transportasi adalah salah satu jenis kegiatan yang menyangkut peningkatan kebutuhan manusia dengan mengubah letak geografis barang dan orang sehingga menimbulkan adanya transaksi. Manfaat sosial transportasi menyediakan kemudahan antara lain :





1. Pelayanan untuk perorangan atau kelompok
2. Pertukaran atau penyampaian informasi
3. Perjalanan untuk bersantai
4. Memendekkan jarak
5. Memencarkan penduduk

#### **E. Hubungan antara Transportasi dengan Ekonomi**

Transportasi diakui sebagai salah satu fitur utama yang mendukung pembangunan sosial dan ekonomi, tidak hanya untuk mengatasi kendala fisik jarak, tetapi juga untuk memenuhi kebutuhan manusia untuk gerakan seluruh waktu dan ruang termasuk wisata untuk tujuan pariwisata. Sejak akhir tahun 90-an dunia telah mengalami banyak perkembangan perangkutan yang mempengaruhi kehidupan ekonomi dan sosial dari berbagai Negara dan mungkin salah satu yang paling mendalam adalah semakin pentingnya globalisasi. Transportasi telah menjadi elemen kunci dalam mencapai keterkaitan global yang lebih besar bagi berbagai daerah, transportasi menghubungkan berbagai tempat yang berbeda baik sebagai asal maupun tujuan. Dalam dunia global, jarak tidak lagi menjadi kendala utama bagi kegiatan ekonomi, teknologi dan transportasi telah membuat kerja global secara efektif (Page, 2009).

Transportasi menurut Tamin (2007) adalah salah satu tulang punggung perekonomian khususnya di wilayah perkotaan. Adapun manfaatnya dalam ekonomi adalah sebagai berikut.

1. Memberikan layanan mobilitas masyarakat
2. Pengendalian lalu – lintas
3. Pengembangan wilayah
4. Membuka lapangan kerja
5. Penghematan energi





# **BAB 5**

**PENUTUP**

Dari penjelasan pada bab sebelumnya dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut :

1. Ada lima dimensi yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan :
  - a. ***Tangibles*** atau bukti fisik, yaitu Tersedianya fasilitas fisik, perlengkapan, dan sarana komunikasi serta yang lainnya yang dapat dan harus ada dalam proses jasa.
  - b. ***Reliability*** atau kehandalan yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat (*accurately*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependably*), terutama memberikan jasa secara tepat waktu (*on time*), dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan dan tanpa melakukan kesalahan setiap kali.
  - c. ***Responsiveness*** atau daya tanggap, yaitu kemauan atau keinginan para karyawan untuk membantu dan memberikan jasa yang dibutuhkan konsumen. Membiarkan konsumen menunggu, terutama tanpa alasan yang jelas, akan menimbulkan kesan negatif yang tidak seharusnya terjadi. Kecuali jika kesalahan ini ditanggapi dengan cepat, maka bisa menjadi suatu yang berkesan dan menjadi pengalaman yang menyenangkan.
  - d. ***Assurance*** atau jaminan, yaitu meliputi pengetahuan, kemampuan, keramahan, sopan, dan sifat dapat dipercaya dari kontak personel untuk menghilangkan sifat keragu-raguan konsumen dan merasa terbebas dari bahaya dan resiko.
  - e. ***Empathy***, yaitu sikap kontak personel maupun perusahaan untuk memahami kebutuhan maupun kesulitan konsumen, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, kemudahan dalam melakukan komunikasi atau hubungan.
2. Terdapat 6 (enam) aspek Standar pelayanan minimum angkutan orang dengan kereta api ditinjau dari sisi pelayanan di stasiun dan pelayanan di dalam kereta berdasarkan PM 63 tahun 2019 adalah sebagai berikut :



- a. Keselamatan
  - b. Keamanan
  - c. Kenyamanan
  - d. Keandalan
  - e. Kemudahan
  - f. Kesenjangan
3. Stasiun Surabaya Gubeng dan Stasiun Sidoarjo yang dipergunakan untuk melayani angkutan komuter Gerbang Kertasusila, khususnya untuk lintas Sidoarjo – Surabaya Gubeng telah melengkapi fasilitas untuk pelayanan penumpang komuter antara lain fasilitas, keselamatan, keamanan, kenyamanan, keandalan dan kesetaraan, namun demikian dari hasil penelitian dapat diidentifikasi beberapa pelayanan yang perlu ditingkatkan yaitu kebersihan toilet, sedangkan pelayanan yang harus dipertahankan antara lain :
- a. Fasilitas keselamatan yang mudah terjangkau;
  - b. Ketersediaan CCTV;
  - c. Ketersediaan petugas keamanan dan petugas kebersihan;
  - d. Ketersediaan lampu penerangan;
  - e. Ketersediaan loket penjualan tiket;
  - f. Ketersediaan jadwal operasi dan peta jaringan;
  - g. Ruang tunggu yang bersih dan nyaman.
4. Pelayanan di atas kereta api komuter telah diusahakan oleh operator kereta api, yaitu PT. Kereta Api Indonesia (KAI), namun kereta rel diesel yang dioperasikan saat ini sudah tua walaupun masih handal, namun terdapat beberapa hal yang harus ditingkatkan pelayanannya yaitu :
- a. Ketersediaan informasi dan fasilitas keselamatan;
  - b. Petugas berseragam yang mudah terlihat;
  - c. Informasi perjalanan di dalam kereta;
  - d. Ketersediaan tempat duduk di dalam kereta;
  - e. Ketersediaan pengatur udara (AC);
  - f. Kebersihan di dalam kereta.

Dampak pengoperasian kereta api komuter di gerbang Kertasusila menurut masyarakat sekitar memberikan hasil yang positif khususnya bagi perekonomian masyarakat dan dapat memudahkan masyarakat. Hal ini menjawab kebutuhan masyarakat akan moda angkutan publik yang cepat dan nyaman.



# DAFTAR PUSTAKA

- Arno, Abdul Kadir, 2019, An Analysis on Powerty Inequality in South Sulawesi by Using Importance Performance Analysis (IPA). I Finance.
- A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. (1988). "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". Journal of Retailing Volume 64 Number 1 Spring 1988
- Afif Ahmad Afiyat, Bietrix Rosalina, M. Zainul Arifin, dan Achmad Wicaksono. (2015). Kajian Kinerja Pelayanan Dan Tarif Kereta Api Eksekutif Jurusan Malang – Jakarta (Studi Kasus Kereta Api Eksekutif Bima). Malang: Universitas Brawijaya.
- Arikunto, S. 2002. Prosedur Penelitian. Jakarta: Rineka Cipta
- Artaya I. P (2019). Peningkatan Pelayanan dan Kenyamanan Perjalanan KA Komuter Surabaya – Sidoarjo Dengan Pendekatan Analisa Faktor. Universitas Narotama Surabaya, Januari 2019.
- Dwiatmoko, Hermanto. 2018. Perencanaan Pembangunan Transportasi Kereta Api. Jakarta: Prenada Media.
- Elfarischa Deasy Pramyastiwi, Imam Hardjanto, dan Abdullah Said. 2012. Perkembangan Kualitas Pelayanan Perkeretaapian Sebagai Angkutan Publik Dalam Rangka Mewujudkan Transportasi Berkelanjutan (Studi Pada PT. Kereta Api Indonesia Daerah Operasi 8 Surabaya). Malang: Universitas Brawijaya.
- Ghozi, Saiful, 2015, Analisis Kinerja Layanan Perguruan Tinggi Menggunakan Customer Satisfaction Index (CSI) dan



- Importance Performance Analysis (IPA), Journal Data Analysis
- Grava, S., 2002, Urban Transportation Systems, McGraw – Hill, New York.
- Hess, D.B., et.al., 2002, “*Increasing Transit Ridership: A Survey of Successful Transit Systems in the 1990s*”, Journal of Public Transportation - Volume 5, No.3 2002, Center for Urban Transportation Research, Florida.
- Hidayati Nurul. (2012). Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Ka Lokal Rute Cikampek – Pasarsenen pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero). Jakarta: Universitas Mercubuana.
- Ismail, 2018, WebQual 4.0 dan Importance Performance Analysis, Eksplorasi Kualitas Situs Web e-Kuisoner
- John A. Martilla and John C. James. (1977) “Importance-Performance Analysis”. Journal of Marketing, January, 1977
- Juliandi, A. 2007. Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian Dengan Cronbach Alpha (Manual). [www.azuarjuliandi.com](http://www.azuarjuliandi.com)
- Kamelya Rizka. (2017). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Kereta Rel Listrik (KRL) Commuter Line Rute Kota – Tanjung Priok Dalam Upaya Meningkatkan Kinerja Transportasi Berbasis Kereta Api. Jakarta: Universitas Mercu Buana.
- Kariadinata, Rahayu. 2009. Pengantar Statistika Dasar. Bandung.
- Li, Y., 2003, “*Evaluating Urban Commute Experience: A Time Perception Approach*”, Journal of Public Transportation - Volume 6, No.4 2003, Center for Urban Transportation Research, Florida.
- Lathif M. R (2017). Analisis Kinerja Operasional KA penataran Jurusan Surabaya Gubeng – Malang – Blitar. Tugas Akhir, Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya.
- Menteri Perhubungan Republik Indonesia. 2011. Jenis, Kelas dan Kegiatan di Stasiun Kereta Api. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 33 Tahun 2011. Jakarta.





- Menteri Perhubungan Republik Indonesia. 2011. Persyaratan Teknis Bangunan Stasiun Kereta Api. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 29 Tahun 2011. Jakarta.
- Menteri Perhubungan Republik Indonesia. 2015. Standar Pelayanan Minimum Untuk Angkutan Orang Dengan Kereta Api. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 48 Tahun 2015. Jakarta.
- Menteri Perhubungan Republik Indonesia. 2017. Lalu Lintas Kerta Api. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 121 Tahun 2017. Jakarta.
- Mohd Zalina Ali, dkk. 2009. Importance Performance Analysis and Customer Statisfaction Index for Express Bus Service. Selangor: Universitas Selangor.
- Musaini. 2011. Analisis Kualitas Layanan Konsumen Terhadap Keunggulan Bersaing Jasa Transportasi Darat Pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Kelas Argo. Jambi: Universitas Jambi.
- Pelani Afrianto. (2015). Analisis Kualitas Layanan PT. KAI Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Kereta Commuterline Jabodetabek Di Stasiun Manggarai Jakarta. Bogor: Institut Pertanian Bogor.
- Republik Indonesia. 2007. Perkeretaapian. Undang – Undang No. 23 Tahun 2007. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007, Nomor 65. Sekretariat Kabinet RI. Jakarta.
- Setiawan R (2005). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna KA Komuter Surabaya – Sidoarjo. Simposium VIII FSTPT, Universitas Sriwijaya, 5-6 Desember 2005
- Simamora, Bilson. 2004. Panduan Riset Perilaku Konsumen. Jakarta: Gramedia.
- Siregar, Syofian. 2012. Statistik Deskriptif Untuk Penelitian. Jalarta: Rajawali Pers.
- Syawaludin Rizqi Ahmad. (2016). Analisa Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan Kereta Rel Listrik (KRL) Commuter Line Rute Duri –Tangerang. Jakarta: Universitas Mercubuana.

## DAFTAR PUSTAKA

- Widyaningsih, Nunung (2019), Analysis Influence Factors of Domination, Competency and Interpersonal Skill in Stakeholder Interaction to Infrastructure Project Success.
- Yusnia Utari Putri. (2018). Analisis Tingkat Kinerja Pelayanan Angkutan Umum Kereta Rel Listrik Ditinjau Dari Sudut Operasional dan Kepuasan Penumpang (studi kasus commuter line rute Jakarta Kota – Cikarang). Jakarta: Universitas Mercu Buana.
- Vuchic, V.R. (2007). *Urban Public Transportation Systems and Technology*. Prentice-Hall, Englewood Cliffs, New Jersey.
- Zeithaml, A., Valarie, A., Parasuraman, Leonard, L.B. 2000. Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions And Expectations. New York: The Free Press, Division Of Macmillan Inc.



# GLOSARIUM

Dampak	: Sebuah perubahan yang terjadi di wilayah karena adanya aktifitas manusia.
Dampak Ekonomi	: Pengaruh suatu pelaksanaan terhadap kondisi perekonomian di suatu Negara.
Dampak Sosial	: Segala sesuatu hal, masalah, atau keadaan sosial yang muncul karena terjadinya sesuatu kejadian.
Kereta Api Komuter	: Kereta api yang melewati jalur pinggir kota dan memasuki jalur dalam kota yang setiap hari membawa sebagian besar para komuter masuk dan keluar dari kota mereka tinggal.
Komuter	: Sebutan bagi seseorang yang melakukan kegiatannya baik itu sekolah, kursus ataupun bekerja di luar kabupaten atau kota tempat tinggal yang secara rutin pulang pergi ke tempat tinggal pada hari yang sama.
Transportasi	: Kegiatan pemindahan barang (muatan) dan penumpang dari suatu tempat ke tempat lain.





# INDEKS

## D

Dampak.....	24, 36, 37, 38, 44
Dampak Ekonomi.....	36
Dampak Sosial.....	36

## K

Kereta Api Komuter .....	2, 11, 12, 15, 23, 43
Komuter.....	2, 3, 6, 11, 12, 13, 14, 15, 19, 22, 23, 24, 43

## T

Transportasi.....	2, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 23, 28, 38, 39
-------------------	---





# TENTANG PENULIS



**Dr. Ir. Hermanto Dwiatmoko, MSTr, IPU, ASEAN Eng, ACPE**, lahir di Surabaya 7 Mei 1956. Penulis adalah dosen dengan pangkat Lektor di Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Mercu Buana Jakarta, saat ini mengajar di Strata 1 Kuliah Perancangan Jalan Rel dan Strata 2 Magister Teknik Sipil

untuk Kuliah Ekonomi Transportasi, Keselamatan Transportasi serta Material Jalan Raya dan Jalan Kereta Api. Di samping itu juga membimbing Tugas Akhir Teknik Sipil dan Tesis Magister Teknik Sipil Universitas Mercu Buana.

Riwayat Pendidikan penulis di antaranya S-1 di ITB-Bandung jurusan Teknik Mesin (1980). S-2 di ITB-Bandung jurusan Transportasi (1991). S-3 di Universitas Padjajaran jurusan Ilmu Ekonomi (2018), dan Profesi Insinyur di Universitas Gadjah Mada jurusan PSPPI (2019). Pengalaman organisasi penulis di antaranya sebagai Ketua Umum Masyarakat Perkeretaapian Indonesia (MASKA) periode tahun 2016-2021. Ketua Badan Kejuruan Teknik Perkeretaapian (BKTKA) PII pada tahun 2018-2021. Wakil Ketua Komite Pengembangan Bahan Ajar di Forum Studi Transportasi Antar Perguruan Tinggi (FSTPT) pada tahun 2018-2021. Pengalaman yang panjang di bidang transportasi sebagai Aparatur Sipil Negara (ASN) di Kementerian Perhubungan sejak tahun 1981 sampai dengan 2016 pensiun dengan pangkat IV<sup>e</sup> dan jabatan terakhir Direktur Jenderal Perkeretaapian dapat menjadi dasar dalam memberikan perkuliahan dan berbagi



pengalaman dalam penulisan berbagai buku dan publikasi ilmiah tentang perkeretaapian

Buku yang pernah dipublikasikan penulis di antaranya Keselamatan Jalur dan Bangunan Kereta Api (2012). Keselamatan Fasilitas Operasi Kereta Api (2012). Jalur Ganda Lintas Utara Pembangunan dan Manfaatnya (2015). Pengujian Jalur dan Bangunan Kereta Api (2015). Pengujian Fasilitas Operasi Kereta Api (2015). Pengujian Sarana Perkeretaapian (2015). Perencanaan pembangunan Transportasi Kereta Api (2016). Pembangunan Jalur Kereta Api Trans Sulawesi (2017). Peran Transportasi Perkeretaapian dalam Pembangunan Nasional Melalui Analisis Input – Output (2018).

Publikasi Ilmiah yang pernah penulis lakukan di antaranya, Peran Perkeretaapian Dalam Menunjang Sistem Logistik Nasional terbit di Forum Studi Transportasi Antar Perguruan Tinggi (2018). Peran Infrastruktur Perkeretaapian bagi Pertumbuhan Ekonomi Wilayah terbit di Jurnal Manajemen Aset Infrastruktur & Fasilitas (2019). *The Role of Railway Industry in Indonesia's Economic Growth* terbit di *International Conference on Industrial Engineering and Operation Management* (2019). *The Influence of Railway Development on The Indonesian National Economy : An Input-output Approach* terbit di *IOP Conference Series : Earth and Environmental Science* (2020). *Applying Important Performance Analysis for Jabodetabek Commuter Train Services* terbit di *International Journal of Supply Chain Management* (2020). *The Role of Railway Infrastructure Development on The Regional Economic Growth* terbit di *International Journal of Sustainable Construction & Technology* (2020).







**Nabila, ST., MT** lahir di Bukittinggi - Sumatera Barat, 27 Juli 1988. Menyelesaikan studi Program Diploma III Teknik Sipil Jurusan Konstruksi Bangunan Sipil di Politeknik Negeri Jakarta tahun 2009. Tahun 2010 sampai dengan tahun 2012 melanjutkan studi Program Sarjana Teknik Sipil Fakultas Teknik Sipil dan Lingkungan di Institut Teknologi Sepuluh Nopember (ITS) Surabaya. Tahun 2012 sampai dengan tahun 2015

bekerja di kontraktor pertambangan sebagai *Mine Infrastructure* dalam menangani pekerjaan infrastruktur *hauling road*. Tahun 2015 melanjutkan studi Program Pascasarjana Teknik Sipil di Institut Teknologi Bandung (ITB) dalam bidang Rekayasa Transportasi dan meraih gelar Magister Teknik pada tahun 2017. Pada tahun 2018 sampai dengan saat ini bekerja sebagai Dosen Program Sarjana di Jurusan Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Mercu Buana Jakarta. Saat ini mengampu matakuliah dalam bidang Geoteknik dan bidang Transportasi. Selain mengampu matakuliah, saat ini juga sebagai Pembimbing Tugas Akhir Mahasiswa pada bidang Transportasi.



**Dr. Ir. H. Sri Wiwoho Mudjanarko, S.T., M.T., IPM.,** lahir di Kota Surabaya 24 Juni 1966. Mengawali karier di bidang jasa konstruksi sejak 1991. Tahun 2000 berkarier sebagai Dosen Teknik Sipil di Universitas Narotama Surabaya dan sebagai Dosen Luar Biasa di Magister Teknik Sipil Universitas 17 Agustus 1945. Penulis menyelesaikan pendidikan Diploma III Teknik Sipil di Universitas

Kristen Petra (UK PETRA) Surabaya. Sarjana (S-1) Teknik Sipil Universitas Narotama (UN) Surabaya. Magister Teknik (MT) Sipil di Institut Teknologi Sepuluh Nopember (ITS) Surabaya. Pendidikan Doktor (Dr.) Teknik Sipil di Universitas Brawijaya (UB) Malang. Program Profesi Keinsinyuran (Ir.) Universitas Gadjah Mada (UGM) dan di bidang Keprofesian Kereta Api (IPM). Penulis saat ini sedang menjabat sebagai Rektor Universitas Narotama, Kepala LPPM Universitas Narotama, menjadi anggota/pengurus profesi Forum Studi Transportasi antar Perguruan Tinggi (FSTPT), Masyarakat Perkeretaapian Indonesia (MASKA) dan menjadi Ketua Paguyuban LPPM wilayah Surabaya dan sekitarnya. Penulis pernah memperoleh dana Hibah Penelitian berbagai skema sejak tahun 2009 hingga saat ini. Selain itu, karya tulis ilmiah penulis banyak yang dimuat di berbagai proceeding, Jurnal Nasional/Internasional dan sebagai pengelola/reviewer jurnal.



**Dr. Muhammad Ikhsan Setiawan**, adalah Dosen Fakultas Teknik Sipil di Universitas Narotama Surabaya (2001-Sekarang). Penulis menempuh pendidikan S-1 Teknik (Sarjana Teknik Sipil) Universitas Merdeka Malang, Indonesia, 1998. Kemudian melanjutkan Magister Teknik (Magister Teknik Sipil) Universitas Indonesia, Depok, Indonesia, 2000. Penulis melanjutkan program Doktor Teknik (PhD) Universitas Tarumanegara, Jakarta, Indonesia, 2018. Penulis merupakan Dosen di Fakultas Teknik Sipil, Universitas Narotama, Surabaya, Indonesia, 2001-sekarang. Penulis juga seorang peneliti, LPPM Universitas Narotama, Surabaya, Indonesia, 2001-sekarang. Keanggotaan IEEE, nomor registrasi. 95796690, Bagian Wilayah Asia dan Pasifik Indonesia. Keanggotaan IEOM Society, <http://www.icomsociety.org/>. Keanggotaan Global Air Pollution Initiative, <http://gsdevelopment.org/2020/05/04/global-airpollution-initiative/>. Ahli Konsultan Konstruksi (Lisensi Madya), ASTEKINDO, Indonesia, 2016-sekarang. Ahli Konsultan Bangunan (Lisensi Madya), INTAKINDO, Indonesia, 2015-sekarang. Ahli Konsultan Jalan (Lisensi Muda), IAKI, Indonesia, 2015-sekarang. Asesor (Sertifikasi Dosen), Kementerian Pendidikan Tinggi, Indonesia, 2011-sekarang. Editor, Jurnal Internasional ADRI, 2017-sekarang. Editor Asosiasi Sukarela, DOAJ, 2017-sekarang. Penerima Hibah Riset, Kementerian Ristek DIKTI, Indonesia, 2009-sekarang. Wakil Kepala Kerjasama, Surabaya, Asosiasi APTISI Perguruan Tinggi Swasta Indonesia, 2017-sekarang. Wakil Kepala Divisi Kerja Sama Jawa Timur, Dosen ADRI dan Masyarakat Indonesia Pakar, 2017-sekarang. Kepala Divisi Teknologi, Himpunan Dosen Indonesia IDRI, 2017-sekarang. Ketua dan Pendiri <http://worldconference.id/>. Ketua dan Wakil Presiden <https://ipest.asia/about-us-2/>

